

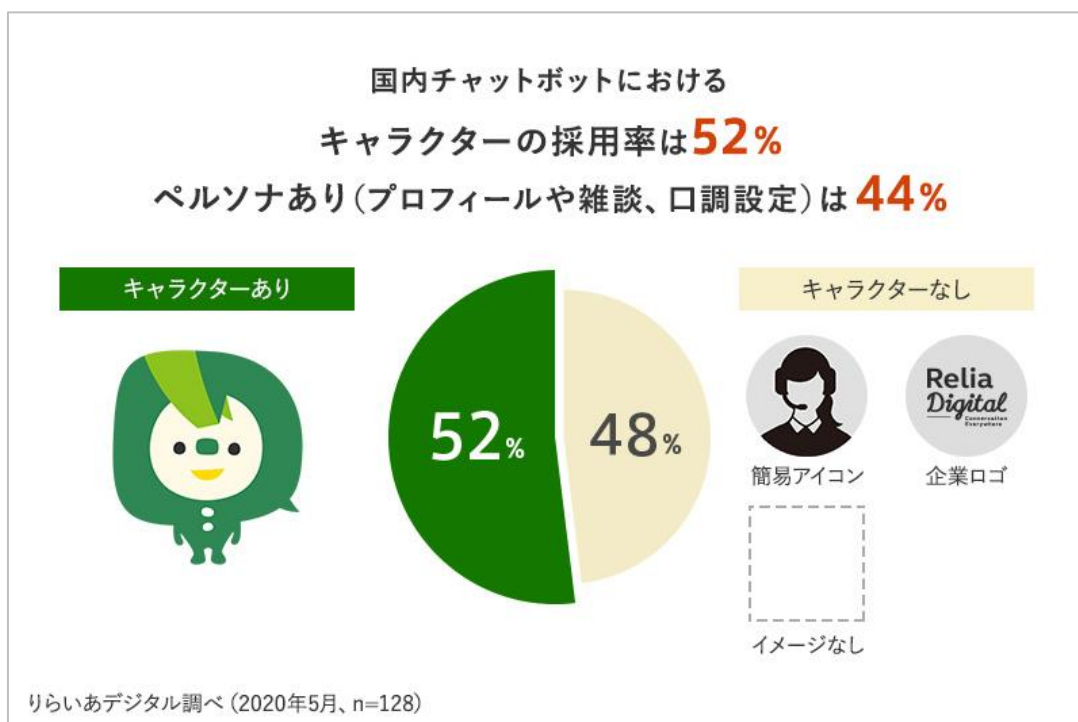
News Release

2020年08月26日
りらいあデジタル株式会社

チャットボットにおけるキャラクターの採用比率調査を実施 国内チャットボットの約5割がキャラクターを採用 ～採用企業では利用率や社内認知が向上した事例も～

りらいあデジタル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：向川啓太、以下りらいあデジタル）は、チャットボットにおけるキャラクターの採用比率に関する調査をいたしました。

チャットボットのユーザーインターフェース（以下、UI）には、企業ロゴや入力ボックスだけを表示するものから、オペレーターを想起させる画像やアイコン、オリジナルのキャラクターなどさまざまな形態が存在します。国内のカスタマーサポート用に使われている主要なチャットボット128件を調査したところ、以下の実態が判明いたしました。



チャットボットのUIは視認性が高く、オペレーター対応ではない（AIである）ことが明確にわかった方が良くとされています。海外でもキャラクターの重要性が認識されており、専門のカンファレンスでは「キャラクターやペルソナがないと会話の一貫性が作りにくく、ユーザーからの印象や信頼性が下がるリスクがある」と指摘されています。

りらいあデジタルにて提供しているカスタマーサポート用チャットボット「バーチャルエージェント(R)」の導入企業では、キャラクターの採用比率が約9割、そのうちペルソナ設定されているものが約8割となっております。キャラクターおよびそのペルソナを細かく設定しているチャットボットでは、採用していないケースと比較すると、利用率向上などの効果が見られました。

キャラクターを採用する導入企業ではキャラクター名でチャットボットを呼ぶことが多く、社員の一人として愛着を持つことで、「育てていく」といった意識が生まれやすい、といった声もいただいております。

■キャラクター制作サービス

りらいあデジタルではキャラクターの重要性を鑑み、制作に特化したサービスを提供しております。会話内容に応じた表情パターンの設計などチャットボット用に特化しており、ご採用いただいている企業さまにもご好評いただいております。

・価格

70万円（コンセプト提案、表情・ポーズ：5パターン）

【りらいあデジタル 会社概要】

商号 : りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)

所在地 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F

設立 : 2018年10月

代表者 : 代表取締役社長 向川 啓太

資本金等 : 2億円

事業内容 : カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」を主軸とした、高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

URL : <https://www.relia-digital.com/>

【本リリースに関する問い合わせ先】

りらいあデジタル株式会社 PR/広報担当 大柳 Tel : 050-1749-6221